

## FICHA TÉCNICA

**TÍTULO** : Amigo, el Ratón del Queso!

**ESPECIALIZACIÓN:** Mercadeo

**PROMOCIÓN** : 32

**PALABRAS CLAVES:** Participación en el Mercado – Clientes Particulares - Suplantación de Marca – Falsificación.

**TEMAS CUBIERTOS:** Plaza

### RESUMEN DEL CASO:

Siendo una Institución de Formación en Seguridad Privada con más de 20 años en el mercado, la **Academia de Seguridad y Protección** ha contado con un posicionamiento importante en el sector; Sin embargo, en el último semestre del año 2013, se ha presentado una disminución significativa de su participación en el mercado de Clientes Particulares, afectado el cumplimiento de metas por parte de la fuerza de ventas y la reducción de rentabilidad de la empresa.. El motivo de lo anterior, se atribuye a la falsificación y suplantación de la marca por parte de la competencia, hecho del cual se enteraron las directivas de la Academia a partir de la denuncia realizada por un cliente y por la publicación y rotación de publicidad engañosa durante los últimos días.

A partir de lo sucedido, la Directora General, la Dra. Mary Luz Osorio, procede a poner al tanto al ente regulador (Supervigilancia), que de inmediato resuelve realizar una visita sorpresiva a algunas de las instituciones implicadas en el caso. Como era de esperarse, de la auditoria resultaron hallazgos de malas prácticas e

### **Especialización en Mercadeo**

incumplimiento de las normas por parte de dichas Instituciones, de lo cual fueron notificadas en su momento, se les instauró una penalidad económica alta y la posibilidad de cierre de los establecimientos.

Como respuesta inmediata de los acusados, la Directora General de la **Academia de Seguridad y Protección** recibe una notificación de contrademanda por la denuncia realizada.

Ahora bien, el dato curioso del asunto es que días después se presenta en la oficina de la Directora, el Dr. Matayana, amigo de hace muchos años y prestigioso abogado de oficio; Su principal motivo de visita era informarle que había sido contratado por la contraparte para llevar el caso y que debía proceder con su defensa...De esto a la Dra. Mary Luz Osorio solo le queda una afirmación: Amigo, el Ratón del Queso!

**NOMBRE REAL DE LA EMPRESA:** \_\_OPCIONAL\_\_\_\_\_

**CONTACTO EMPRESA** : \_\_OPCIONAL\_\_\_\_\_

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL
Carolina Ruiz Flaker	3217694472	caroflaker@hotmail.com

## AMIGO, EL RATÓN DEL QUESO

Mi nombre es Carolina Ruiz Flaker , soy Directora Comercial desde hace 3 años en una Institución de Formación en Seguridad Privada con mas de 20 años de existencia en el Mercado llamada **Seguridad y Protección**. La Organización la constituyen actualmente, como propietarios del negocio, una Junta de Socios representantes de las mas reconocidas empresas del sector de la seguridad, la Directora General, como lider de la Institución, el personal Administrativo a cargo, funcionarios del área Operativa y por supuesto, un robusto cuerpo de Docentes especialistas en cada una de las áreas de formación de la Academia.

La Directora General , la Dra Mary Luz Osorio, una mujer con 20 de años de experiencia en el sector de la seguridad privada , quien es mi jefe directa , se ha encargado desde su ingreso a la Empresa , de conformar un equipo de trabajo que le permita a la Institución ejercer firmemente su compromiso de formar **profesionales en seguridad, líderes en prevención**.

De esta manera, la Dra. Mary Luz se ha caracterizado por ser una persona estricta, transparente, respetuosa y cumplidora de las normas que rigen el negocio y una líder con gran vocación de servicio, características que con el paso de su experiencia por la empresa, ha logrado sembrar en el equipo de funcionarios que hoy día la acompañan.

En cuanto a mi labor, es de vital importancia para el desarrollo de las metas de la Dirección General y la Organización en sí, dado que estoy a cargo de la captación

---

Caso de grado realizado por Carolina Ruiz Flaker para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente. Tutor: Lic. Sory Carola Torres. Santiago de Cali - Colombia. Agosto 29 de 2014.

### **Especialización en Mercadeo**

de nuevos usuarios, sensibilización y fidelización de los que ya hacen parte de nuestro abanico de clientes corporativos, sin dejar de lado la importante labor de medición del nivel de satisfacción de nuestro público objetivo, función donde había tenido la oportunidad de encontrarme con situaciones comunes de comentarios y sugerencias como en cualquier empresa de servicios, pero nunca con un caso tan particular con el que pronto me habría de encontrar.

Un lunes que pareciera cualquiera, siendo las 10 de la mañana, nos encontrábamos todo el equipo de trabajo realizando sus funciones cotidianas, las clases avanzaban sin novedad y el día aun no traía ninguna particularidad. En ese momento , recibí una llamada por mi extensión donde la asistente me requería para brindarle atención a un cliente quien insistía en compartir una información directamente conmigo , ahí todo empezó.

El hombre, que por su seguridad prefirió no revelar su nombre completo, traía en sus manos un documento que cuidaba con recelo y del que no quería hablar hasta que fuese necesario. Su postura y lenguaje corporal manifestaban que se encontraba muy molesto y con actitud de reclamación que seguramente lo haría permanecer en nuestras instalaciones hasta que fuera resuelto.

Nos presentamos mutuamente, me pidió que lo llamara **José**, de la manera más cordial le invité a pasar a mi oficina para romper el hielo y le brindé un café, el cual no quiso recibir. Sin más preámbulos manifestó: “Me parece el colmo, siendo que ustedes dicen ser una Institución legal y con tanta experiencia, hayan intentado estafar a mi hijo”. De inmediato notó mi rostro de asombro pero sin perder la calma le pedí que continuara con su relato.

### **Especialización en Mercadeo**

**José:** La semana pasada mi hijo vino buscando la Academia para realizar la capacitación que le exigen para ingresar a laborar en una Empresa de seguridad, yo le había dado el dinero para que se inscribiera de inmediato. Según mi hijo, llegando a sus instalaciones había un hombre vestido con un overol similar a los uniformes del personal de seguridad, le indicó que ustedes tenían una sede muy

cerca para los clientes particulares , lo llevó hasta ella , donde por cierto tenia aspecto de garaje , lo capacitaron durante solo un día con un grupo de 6 jóvenes más, le cobraron un valor menor al que ustedes me habían informado vía telefónica y al día siguiente le llevaron el certificado a nuestra casa.

En este momento mi hijo se encuentra haciendo el proceso de selección en una empresa de seguridad muy reconocida, le solicitaron la certificación y al momento de verificar si esta era válida, el sistema de la Superintendencia se lo rechazó y por ende, mi hijo fue retirado del proceso. Usted puede entender cómo me estoy sintiendo? Me estafaron!

De inmediato me mostré comprensiva y solidaria con su sentir, pero no dejaba de asombrarme los alcances de la humanidad.

Le pedí a Don José que me mostrara la certificación supuestamente expedida por la Institución y a simple vista detecté señales claras y contundentes de falsificación (**Anexo I**): El logo, la firma de la Directora General, el NRO (Número de Registro Oficial) y así mismo las herramientas de seguridad documental utilizadas. En los mejores términos le compartí mi asombro y le aclaré todas las irregularidades que se habían presentado: La Academia jamás ha ubicado un funcionario en el exterior de sus instalaciones brindando información de la misma , nunca hemos contado con una sede que no esté debida y visiblemente señalizada y las tarifas ofrecidas

### **Especialización en Mercadeo**

por la organización siempre serán las reguladas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada; Acto seguido le mostré un certificado real para que Él mismo hiciera la comparación y sacara sus propias conclusiones.

Como un acto de solidaridad con el cliente y en pro de la consecución de mayor información al respecto, la Academia le obsequió el curso de capacitación para su hijo y le emitimos de nuevo el certificado; Adicionalmente me comuniqué con un contacto estratégico en la Empresa de seguridad en la cual se encontraba en proceso de selección el hijo de Don Jose, expliqué la situación y me comprometí a hacerles llegar de nuevo el documento, con el fin de que le permitieran continuar participando para la consecución del cargo.

Estando la situación bajo control, el cliente satisfecho por la solución brindada y solidarizándose con la organización, le pedí su consentimiento para invitar a nuestra reunión a la Directora General, para que Él mismo se encargara de contar los detalles de la situación frente a la líder de la Organización, y así fué. La Dra. Mary Luz no lo podía creer, agradeció su disposición para colaborarnos con la información que fuese necesaria para resolver el caso y pidió adicionalmente el aporte de su hijo con la descripción del hombre que lo atendió afuera de las instalaciones y la ubicación del sitio donde fue capacitado.

Ágilmente la Dra. convocó a una reunión a todo su personal, y sin revelar mayores detalles, puso en alerta a todos sus colaboradores para que sigilosamente estuvieran al pendiente de cualquier situación que pudiesen detectar.

Las investigaciones se iniciaron: se visitó el lugar identificado por el hijo de Don José donde nos encontramos con un garaje vacío, de una casa deshabitada y donde nadie nos daba información al respecto. El hombre al cual se hizo referencia porque brindaba atención en la parte externa de la Academia, durante

### **Especialización en Mercadeo**

los próximos 15 días no apareció por los alrededores, aunque con tan mala suerte para Él, ya se había logrado identificarlo físicamente y su información personal: Su nombre es Wilson Cadena, exfuncionario de la seguridad privada, había sido docente de algunas Academias de Cali y actual trabajador independiente.

En medio de tantas averiguaciones, se dejó de lado un fenómeno que se había presentado durante el último semestre del año 2013 y con el cual el Departamento Comercial estaba luchando para hallar la verdadera razón: La disminución significativa de participación en el mercado de clientes particulares por parte de la Institución.

Siendo la Directora Comercial, me había tomado la tarea de hacer un análisis del comportamiento del cliente particular durante el año 2013 y el inmediatamente anterior, la conclusión era obvia: Habíamos perdido un número significativo de usuarios y esto gracias al comportamiento de la competencia.

Las implicaciones económicas fueron realmente significativas, los esfuerzos comerciales y de mercadeo eran inútiles y solo hasta ese momento fue posible entender las razones por las cuales, en vez de incrementar las ventas en este segmento específico, por el contrario se redujeron en un 20% durante lo transcurrido de ese año. De esta manera, por más fuerza de ventas que se le imprimiera a la organización, estábamos siendo víctimas y desangrados lentamente por una aterradora “guerra de tarifas”, agresión al buen nombre de la organización y sin dudas, una competencia desleal.

Después de atar cabos, de analizar los resultados de las averiguaciones y de un minucioso sondeo con nuestros usuarios, se llegó a varias conclusiones, entre

### **Especialización en Mercadeo**

ellas que una de las razones de la disminución de clientes particulares tenía nombre propio: Wilson cadena.

En este momento nos encontrábamos frente a un competidor que luchaba por la clientela apoyándose en su competencia directa, sus esfuerzos y servicios, abarcando la copia o el aprovechamiento indebido de los esfuerzos ajenos por construir una marca e intentando confundir vilmente al usuario a partir de la imitación de la misma.

No le bastaba con ofrecer los mismos servicios de la Institución, sino que imprimió grandes esfuerzos en plagiar la documentación de la Organización, reducir notoriamente las tarifas, disminuir irresponsablemente la calidad de los servicios reduciendo la intensidad horaria de capacitación y aprovechando la confianza que genera en el mercado una empresa con más de dos décadas de experiencia en el sector.

Para la Dirección General de la Empresa y su equipo de colaboradores, era más que claro que el alcance que había adquirido el Señor Cadena, solo se logra contando con el respaldo de alguna o algunas personas u organizaciones.

Días después, sin haber perdido la perseverancia en el caso y con la intención clara de proteger a la Institución y sus intereses, se hizo un sondeo de medios para verificar las publicaciones de la competencia que pudieran arrojar información clave para el desenlace de la historia. A pedir de boca salieron las cosas, pues las Directivas se encontraron con una publicación en un periódico de rotación de la ciudad, donde ofrecen servicios de Capacitación en Seguridad Privada, con unas tarifas irregulares, con el respaldo de una Academia conocida en el sector, pero lo más importante aún, es que en dicha publicación aparece una fotografía del señor



### **Especialización en Mercadeo**

Wilson Cadena como imagen promotora de lo anunciado, tal como se aprecia en el **Anexo II**.

En vista de lo anterior, la Dra. Mary Luz no se hizo esperar: Inmediatamente se contactó con el ente regulador en estos casos (Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada) y realizó por escrito la denuncia correspondiente con el propósito de que se tomaran medidas al respecto.

El caso quedó en manos del organismo encargado y mientras tanto en la Academia se respiraba un ambiente de satisfacción por el deber cumplido y con la confianza de que finalmente todo había sido resuelto, pero esa tranquilidad duró muy poco.

Un buen día llegó a la oficina de la Dra. Mary Luz, el Dr. Matayana, abogado de profesión, amigo de hace muchos años atrás, docente de la Institución del área legal y por supuesto colaborador de su entera confianza y de todos sus afectos. Ella lo recibe con agrado, como siempre, y pidiendo para Él una taza de café que es su bebida favorita, esto para ambientar lo que ella pensaría que fuese una visita social, pero se equivoca.

Más que una visita de amigos, después de mucho preámbulo el Dr. Matayana toca con cierta prudencia el inconveniente que se había presentado con el señor Cadena y la Academia que lo respaldaba; La Dra. con toda confianza le relata el paso a paso de lo sucedido, esperando una voz alentadora y de solidaridad por parte de su amigo, aunque no deja de extrañarle que Él conociera de la situación.

Al haberlo puesto en contexto y conocer la posición de la Dra. , el abogado no tiene más opción que sacar de su portafolio una serie de documentos relacionados

### **Especialización en Mercadeo**

con el tema, entre ellos la constancia de una acción legal en su contra por parte de la Academia involucrada.

En ese preciso momento, la Directora general se entera de que la Supervigilancia efectivamente tomó medidas al respecto: realizó una vista sorpresiva a la Institución, y como era de esperarse, resultaron hallazgos importantes del incumplimiento de la norma y malas prácticas por parte de la misma, llevándolos a la imposición de una penalidad económica importante y la posibilidad de cierre del establecimiento.

La Dra. se mostraba sorprendida, pues hasta la fecha aún no había sido notificada de lo que estaba sucediendo y tampoco conocía a lo que tendría que enfrentarse por la denuncia interpuesta, sin embargo lo peor estaba por saberse,

Cuando el Dr. Matayana se aseguró de que conociera los pormenores del proceso, no tuvo más opción que revelarle una verdad que ella jamás esperaría: “Mi querida Mary, sabes que mi trabajo es independiente a nuestra amistad, mis afectos por ti siempre serán los mismos y quiero que nuestra amistad nunca se vea afectada por ello. Por esta razón debo decirte que el representante legal de la Academia que tú has denunciado, me ha contratado para encargarme de este proceso y a partir de este momento debo proceder en su defensa”.

La Dra, Mary Luz quedó sin habla durante algunos segundos, nunca pudo expresar su verdadero sentir en ese instante con la noticia recibida, pues siempre pensó que tendría de su lado un aliado importante y conocedor de las leyes que cuando ella lo requiriera, Él estaría allí. Ella no tenía claro qué pensar: por un lado estaba la noticia del proceso legal que nunca había contemplado y por otro lado, la

### **Especialización en Mercadeo**

desilusión de esa traición por parte de su amigo, quien a conciencia procedía en defensa de alguien que sabía a ciencia cierta que era culpable.

En medio de la conversación que se había tornado tensa pero que ambos con cierta hipocresía intentaban fingir como cordial, el abogado le sugiere que se retracte de lo dicho, que proceda solamente en contra del Señor Cadena, argumentándole que será lo mejor para ella en cuanto a las consecuencias que pueda padecer, porque el representante legal de la Institución no está dispuesto a asumir las sanciones impuestas a raíz de su denuncia.


La Directora nunca se lo manifiesta al Abogado en lo que resta de la conversación, pero para ella es claro que debe continuar con el proceso hasta el final por convicción y compromiso con la Organización, aunque Él en su afán de mantener su imagen de amigo leal, se compromete a mantenerla al tanto de lo que suceda a lo largo del proceso, cuando todos sabemos que eso es un derecho de Ella y un deber de Él.

Finalmente, La Directora General termina su reunión con el Dr. Matayana sabiendo que lo que ella pensó que siempre había sido una verdadera amistad, hoy se visualizaba como una relación más, como quien en pocas palabras concluye: Amigo el ratón, del queso!

**ANEXO I**

**Certificado Falsificado**

EC8P328\_C 1356932 1356932



**ACADEMIA DE VIGILANTES**


VIGILADO Supervigilancia R. 06013 de 07/09/2009 vigente hasta 06/09/201  
Aprobado Resolución No. 1474 de 11 de Marzo de 2010


Certifica que: \_\_\_\_\_

Con C.C. No. \_\_\_\_\_ De **ANDALUCÍA -VALLE**

Realizo y aprobó el curso de  
**CURSO DE ACTUALIZACIÓN EN VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**  
Con una duración de **50** horas

Dado en **Santiago de Cali** a los \_\_\_\_\_ días de **Enero** de \_\_\_\_\_

  
**DIRECTOR**

  
**COORDINADOR**

NCI 21180419 No. 1356932



## ANEXO II

### Volante



**ATENCIÓN**  
**VIGILANTES Y SUPERVISORES**  
**DE SEGURIDAD PRIVADA**

**FORMESE EN OPERADOR**  
**DE MEDIOS TECNOLÓGICOS**

**CONTAMOS CON LOS SIGUIENTES EQUIPOS**

- Sistemas de alarma completo y programa de monitoreo para realizar ejercicio de simulación, se armará y desarmará el sistema de alarma, violación de zonas y software para monitoreo de alarmas tipo demo para realizar ejercicio práctico de simulación.
- Procedimiento a cada caso de emergencia atención de eventos (señal de pánico, incendio, robo de zonas y coordinación con la policía nacional). 7 Cámaras para realizar el ejercicio práctico de seguimiento.
- Impresión de imagen, grabación de video en CD. Monitor de 32 pulgadas LCD, computador y equipos de radios, comunicación para realizar el ejercicio simulado.

**FLEXIBILIDAD DE HORARIOS**

Lunes a Viernes	14:00 a 18:00
Lunes a Viernes x dos semanas	18:30 a 21:00
Sábado Primer Grupo Mañana	08:00 a 12:00
Sábado Segundo Grupo tarde	14:00 a 18:00
Domingo en la mañana	08:00 a 12:00

**100% Práctico**

**Ofertas x Tiempo Limitado**

**Comunícate Ya!**  
**Celulares:**

**SIN TRABAJO?** **CURSOS DIRIGIDOS A HOMBRES Y MUJERES**

**Colaboramos con ubicación laboral en la Ciudad**

**Paquetes Promocionales**

1. Introducción a la Vigilancia y Seguridad Privada
2. Vigilancia Básica o Avanzada
3. Escolta Básico o Avanzado
4. Especialización Medios Tecnológicos
5. Especializaciones de Vigilancia y Escoltas
6. Curso de Armamento y tiro

**BENEFICIOS DE APOYO PARA CADA**

- \* Subsidio de Transporte \* Refrigerio
- \* Almuerzo \* Seguro contra accidentes por 1 Año con Liberty
- \* Munición Incluida

Profesores Especializados e internacionales  
19 Academias y 32 Convenios con Empresas Reconocidas a Nivel Nacional

**LAS MEJORES FACILIDADES DE PAGO!**

**INSCRIPCION \$ 5.000**  
y Participa en el Sorteo de una Moto AKT

**DIA DE INICIO:**  
**MARTES 29 DE MARZO**

LUGAR: Campus I A\* (Salón Evolutivo)  
CALLE: No. 52 - 101 B1, Ciudad Portobelo  
HORARIOS: 5:00 p.m. a 8:00 p.m.

ENTRADA: GRATIS

